



Dispenseur Formation
n° 91 34 07452 34

Formation

Les fondamentaux de la Vente

Contact :

Tél : 04.99.43.00.60

Email : formation.cdvolutif@gmail.com

Site internet : www.cdformation.com

Public :

Toute personne en contact avec des clients sur une surface de vente

Déroulement du stage

2 jours de 7 heures

Stages :

Inter-Entreprises
ou
Intra-Entreprises

Lieu :

Centre de Béziers
Centre d'Agde

Budget par personne :

Selon modalités de
financement
FAF ou DPCA

Objectif de la Formation

S'approprier son rôle et mission de conseillère de vente en disposant d'outils des techniques de vente indispensables pour accroître ses compétences au quotidien.

Développer son pouvoir de persuasion en menant une argumentation produit pertinente.

Maîtriser les techniques d'écoute active, intégrer les comportements appropriés pour convaincre le client dans toutes les situations.

Programme

I/S'approprier les règles d'un accueil qualitatif :

- Acquérir les bons réflexes comportementaux dans le cadre de l'accueil et la prise de contact
- Maîtriser la règle des 4 X20 (Dynamisme, Gestes, Mots, Sourire)
- Respecter la tenue vestimentaire professionnelle selon les règles de l'entreprise

II/ Savoir mener un entretien de découverte de vente :

- Effectuer la découverte du client
- Reconnaître la typologie du client
- Identifier les recherches des besoins & motivations des clients selon la mnémotechnique SONCASE

III/Questionner & reformuler pour clarifier la demande :

- Poser des Questions ouvertes pour ouvrir le dialogue
- Utiliser les questions fermées selon les besoins identifiés
- Reformuler pour clarifier la demande

IV/Construire un argumentaire & Traitement des objections :

- Utiliser la méthode (CAP) Caractéristique-avantage-Preuve pour argumenter son produit
- Traiter les objections en utilisant la méthode (ART) Accepter-réagir-traiter
- Adopter la bonne attitude face au client qui objecte

V/ Intégrer la vente additionnelle dans son processus de vente :

- Proposer spontanément des produits complémentaires
- Avoir le bon réflexe : Pourquoi ? quand et comment ?
- Développer le chiffre d'affaires de son rayon

VI/Maîtriser les techniques pour conclure la vente :

- Connaître les 5 principales techniques pour conduire à la conclusion
- Observer des signaux d'achat verbaux/non verbaux
- Maîtriser Le processus de conclusion

VII/Prendre congé avec professionnalisme :

- Participer aux actions de développement de la fidélisation de la clientèle
- Parler du dispositif Carte Fidélité
- Proposer les offres promotionnelles

Votre Plan d'actions

Méthode Pédagogique

Apports théoriques et méthodologiques.

Approche active et participative

Travaux de groupe à partir des thématiques présentées par les participants

Réflexion sur des situations réelles

Jeux de rôles